

УДК 658.012

Васильєва О.І.¹, Блохіна І.О.²

¹студ. гр. УС-31 НТУУ «Київський політехнічний інститут

ім. Ігоря Сікорського»

²доц. НТУУ «Київський політехнічний інститут ім. Ігоря Сікорського»

КОМУНІКАТИВНІСТЬ ТА КОМУНІКАБЕЛЬНІСТЬ ЯК ЧИННИК УСПІШНОЇ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Спілкування – це складний процес налагодження та розвитку стосунків між людьми, що включає обмін інформацією, обрання тактики і стратегії взаємодії, а також взаєморозуміння між учасниками комунікації [1]. У бізнес-середовищі цей процес набуває особливої уваги, оскільки від якості спілкування залежить результат, наприклад, наскільки ефективними виявилися прийняті рішення, досягнуті стратегічні цілі чи вирішені конфлікти.

В умовах цифровізації, гібридної роботи та глобалізації комунікація стає не лише засобом обміну інформацією, а й інструментом управління змінами, формування довіри в онлайн-середовищі та підтримки корпоративної згуртованості.

Успішна бізнес-комунікація є не лише інструментом передачі інформації, а й засобом формування довіри, репутації та корпоративної культури.

Комунікабельність, хоча й має певний зв'язок із вродженими задатками, є рисою особистості, яка формується й удосконалюється впродовж життя. Вона проявляється у здатності людини налаштовувати контакт з незнайомими особами, легко вступати в комунікацію та бути товариською [2].

Ця якість особливо важлива для фахівців, які працюють у галузі продажів, PR, HR, де перше враження та швидке встановлення контакту мають вирішальне значення.

У бізнесі комунікабельність сприяє швидкому встановленню контактів із партнерами, клієнтами та колегами, що особливо важливо на сьогодні, коли відкритість до спілкування, швидкість реагування мають критичне значення.

У кризових ситуаціях, наприклад, під час переговорів про врегулювання конфлікту або в умовах невизначеності, саме комунікабельність дозволяє зберегти діалог.

Важливою складовою ефективної комунікації, яка значною мірою впливає на якість управлінських рішень, є не лише комунікабельність, тобто готовність до спілкування, а й комунікативність – здатність вести змістовний діалог. Відповідно, ключовими елементами комунікативної компетентності керівника виступають уміння говорити та слухати [3]. Ці навички дозволяють не лише передавати знання, а й надихати команду, формувати бачення,

забезпечувати зворотній зв'язок.

Комунікативність передбачає не лише участь у дискусії, а й здатність до стратегічного мислення у процесі діалогу: управління емоціями, вміння виявляти приховані потреби співрозмовника, формування цілей розмови тощо.

У психології та педагогіці цей термін охоплює не лише сам факт комунікації, а й глибокий рівень взаємодії, який передбачає емоційне та духовне поєднання, обмін думками, намірами, цінностями, мотивацією та моральними орієнтирами. Тому, комунікативність можна розглядати як явище, яке відображає глибину взаєморозуміння, тоді як комунікаційність стосується процесу передачі інформації, зокрема й у педагогічному контексті [4].

Уміння говорити передбачає не лише повне ознайомлення з предметом обговорення, але й здатність вести структуровану бесіду, аргументувати власні думки, встановлення емоційного контакту із співрозмовником, дотримання мовного етикету та чітке бачення орієнтиру щодо досягнення конкретної мети. Це тісно пов'язано з комунікабельністю, яка сприяє створенню відкритої атмосфери для взаємодії.

Успішні переговори, презентації, зустрічі – усе це вимагає не лише знання теми, а й здатності до емоційного резонансу з аудиторією, що є проявом високого рівня комунікативності, яка включає уміння адаптувати стиль мовлення до цільової аудиторії, використовувати невербальні сигнали, розуміти контекст.

Поняття «комунікабельність» часто вживається як синонім «комунікаційності». Водночас ці терміни мають відмінності, наприклад, людина може бути відкритою до спілкування (комунікабельною), але не вміти ефективно взаємодіяти (некомунікативною), і навпаки – бути замкнутою, але при цьому здатною до глибокого змістовного контакту. Варто зазначити, що комунікативна дія виходить за межі лише мовної взаємодії, і не обмежується виключно міжособистісним спілкуванням [4].

Здатність слухати співрозмовника є особливо важливим елементом комунікативності людини, оскільки це поєднання надання можливості людині висловитися, прояв терплячості та зважання на культурні відмінності. Дотримання цих критеріїв при спілкуванні з кимось свідчить про комунікацію як процес повного взаєморозуміння в контексті думок і намірів.

Здатність до ефективної комунікації дозволяє керівникам отримувати зворотній зв'язок та налаштовувати довірливу атмосферу у колективі. Інформація є ключовим аспектом у процесі комунікації. Оскільки тільки достовірність та точність переданої інформації дає змогу менеджерам ефективно виконувати управлінські функції та ухвалювати обґрунтовані рішення [3].

Управлінська галузь поєднує велику кількість суб'єктів, зокрема партнерів, клієнтів, працівників, а також громадянське суспільство, яке є активним учасником комунікаційного процесу та має власну позицію. Дана система комунікацій є складовою публічного управління, де комунікативність є однією з його основних рис [5, с. 4]. Вона є основою, без якої неможливе ефективне спілкування з досягненням поставлених цілей. Комунікабельність є менш значущою для процесу комунікації, оскільки її наявність проявляється в людині природною схильністю до спілкування, товариськістю тощо, на відміну від комунікативності, наявність якої є запорукою ефективної комунікації.

Отже, ефективність управлінського спілкування залежить від гармонійного поєднання комунікабельності як здатності до встановлення контактів та комунікативності як вміння вибудовувати дієвий змістовний діалог зі співрозмовником. Саме ця синергія дає можливість не лише налагоджувати продуктивні стосунки в колективі, а й забезпечувати стратегічну сталість організації у кризовий період. Важливість комунікабельності та комунікативності у сучасно бізнес-середовищі, де інформаційні потоки є надзвичайно інтенсивними, а комунікація багаторівневою та міжкультурною, є суттєвою та необхідною для успішної взаємодії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Денисенко О. І. Комунікабельність як елемент розвитку гармонійної особистості дитини : метод. посіб. Черкаси : Черкас. облас. ін-т післядиплом. освіти пед. працівників Черкас. міськради, 2012. 32 с. URL: <http://library.ippro.com.ua/attachments/article/77/Комунікабельність%20як%20елемент%20розвитку%20.pdf>
2. Любецька М. М. Психологічні аспекти характеристики керівника, що мають вплив на прийняття управлінських рішень. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 17. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/17-18_2020/17.pdf
3. Вітер О. М., Килин О. В., Свелеба Н. А. Вплив комунікацій на ефективність прийняття управлінських рішень. Причорноморські економічні студії. 2024. № 88. URL: http://bses.in.ua/journals/2024/88_2024/12.pdf.
4. Прищак М. Д. Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз. Вісник Вінницького політехнічного інституту. 2010. №2. URL: <https://visnyk.vntu.edu.ua/index.php/visnyk/article/download/1696/1696>
5. Дабіжа В. В., Пискун Д. В. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: український контекст. Сучасний науковий журнал. 2024. № 3(1). С. 4. URI: <https://doi.org/10.36994/2786-9008-2024-3-12>